Všeobecné obchodní podmínky - terapeutická praxe

Mgr. Jitka Ludvíčková
Verze 2026-11-2 · platí od 23. 11. 2026

Obchodní podmínky poskytování zdravotních služeb

Pracovní návrh k doplnění a schválení před zveřejněním.

1. Poskytovatelka a rozsah podmínek

Poskytovatelkou zdravotních služeb je Mgr. Jitka Ludvíčková, IČO 08917582, se sídlem Chlumčanského 497/5, Libeň, 180 00 Praha 8, kontaktní e-mail recepce: recepce@skolapapani.cz (mailto:recepce@skolapapani.cz), telefon recepce: +420 792 309 830 (dále jen „poskytovatelka“).

Poskytovatelka poskytuje zdravotní služby v rozsahu svého oprávnění, zejména ergoterapeutická vyšetření a terapie pro děti. Adresa ordinace je Chlumčanského 497/5, 180 00 Praha 8. Individuální návštěvy ve vlastním prostředí a online konzultace jsou poskytovány v rozsahu oprávnění a jen je-li takový postup pro konkrétního pacienta vhodný.

Domácí návštěvy se poskytují na území Prahy a Středočeského kraje. Návštěvu mimo tato území lze sjednat individuálně prostřednictvím recepce; takový termín nelze objednat automaticky. Místo návštěvy a případná cena dopravy budou klientovi sděleny před závaznou rezervací.

Tyto podmínky upravují rezervace, ceny, platby, změny termínů a další vztahy spojené se zdravotními službami poskytovatelky. Pacientem je dítě, jemuž je služba poskytována; za dítě jedná jeho zákonný zástupce nebo jiná oprávněná osoba (dále jen „klient“). Práva pacienta a pravidla informovaného souhlasu zůstávají zachována.

Web skolapapani.cz provozuje Škola papání s.r.o.; u zdravotních služeb je poskytovatelkou a smluvní stranou Mgr. Jitka Ludvíčková. Preventivní online programy a další produkty společnosti mají samostatné podmínky a tyto podmínky se na ně nevztahují.

2. Informace o službách a rezervace

Popis dostupných služeb, jejich délka, cena, způsob poskytování a případné náklady na dopravu jsou uvedeny u příslušné služby na webu nebo sděleny klientovi před rezervací. U hrazených i nehrazených služeb se postupuje podle skutečného rozsahu úhrady; klient je předem informován o tom, co a v jaké výši hradí.

Klient může službu objednat prostřednictvím webu Školy papání nebo telefonicky na recepci Školy papání. Při online objednávce se klientovi před jejím odesláním zobrazí obchodní podmínky a zvlášť storno podmínky vztahující se ke zvolené službě. Klient potvrdí souhlas s obchodními podmínkami zaškrtnutím příslušného pole. Před odesláním může zkontrolovat a opravit zadané údaje; u zpoplatněné služby je upozorněn, že objednávka zahrnuje povinnost platby.

Po telefonickém objednání obdrží klient e-mail s odkazem na obchodní podmínky a storno podmínky vztahující se k objednané službě. Prostřednictvím odkazu potvrdí souhlas s podmínkami; teprve poté může službu uhradit. Rezervace je do přijetí platby předběžná.

Potvrzení přijetí objednávky samo o sobě neznamená závazné potvrzení rezervace. Rezervace je závazná a smlouva je uzavřena přijetím platby za objednanou službu. Pokud platba nedorazí do

individuálně sděleného data splatnosti, předběžná rezervace se stornuje. Poskytovatelka klientovi zašle e-mailem potvrzení obsahující sjednanou službu, její rozsah, délku a formu, termín, cenu a znění těchto podmínek.

Poskytovatelka může před potvrzením rezervace požádat o upřesnění potřeb pacienta. Zdravotní službu poskytne po posouzení její vhodnosti a za podmínek vyplývajících z právních předpisů; rezervace sama nenahrazuje informovaný souhlas.

3. Cena a platební podmínky

Cena konkrétní služby je klientovi sdělena před dokončením rezervace. U domácí návštěvy se předem uvede také případná cena dopravy. Cena a způsob platby potvrzené u dané rezervace platí pro tuto rezervaci; pozdější změna ceníku ji sama o sobě nemění.

Cenu služeb hrazených klientem je třeba uhradit před jejich poskytnutím bankovním převodem. Poskytovatelka klientovi sdělí výši platby, individuálně určené datum splatnosti a údaje potřebné k převodu. Pokud poskytovatelka zpřístupní platební bránu, může klientovi nabídnout také úhradu jejím prostřednictvím; na tento způsob úhrady nevzniká automatický nárok. Po přijetí úhrady vystaví příslušný doklad. U služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění není tímto ujednáním dotčen zákonný režim úhrady.

4. Změna a zrušení jednotlivého termínu

Klient může požádat o změnu nebo zrušení termínu prostřednictvím rezervačního systému, e-mailem na recepce@skolapapani.cz (mailto:recepce@skolapapani.cz) nebo telefonicky na +420 792 309 830. Rozhodující je doručení oznámení poskytovatelce; doporučuje se uchovat si potvrzení.

U individuální terapie, konzultace a domácí návštěvy lze termín bez storno poplatku změnit nebo zrušit nejpozději 24 hodin před plánovaným začátkem. Při pozdějším zrušení nebo změně termínu anebo při nedostavení na rezervovaný termín činí storno poplatek 100 % sjednané ceny služby.

Má-li dítě před individuální terapií v ordinaci nebo před domácí návštěvou příznaky možné akutní infekce, zejména horečku či nově vzniklé respirační obtíže, klient bez zbytečného odkladu kontaktuje recepci. Na terapii s dítětem bez předchozí domluvy nepřichází; před domácí návštěvou informuje recepci pokud možno ještě před výjezdem terapeuta.

Poskytovatelka nebo příslušný zdravotnický pracovník individuálně posoudí, zda lze plánovanou terapii nebo domácí návštěvu bezpečně uskutečnit, nebo zda je vhodné ji odložit; stejně postupuje při zjištění příznaků až na místě. Chronické či neinfekční obtíže, například známá alergie, nejsou samy o sobě důvodem k automatickému odložení. Pokud klient oznámí onemocnění nebo příznaky možné akutní infekce méně než 24 hodin před plánovaným začátkem individuální terapie či domácí návštěvy a termín je z tohoto důvodu zrušen nebo změněn, činí storno poplatek 100 % sjednané ceny služby. Stejný poplatek se uplatní, pokud je plánovaný výkon po individuálním odborném posouzení odložen kvůli příznakům možné akutní infekce zjištěným v době termínu. Při zrušení nebo změně alespoň 24 hodin předem se storno poplatek neúčtuje. Tímto pravidlem nejsou dotčena práva pacienta ani povinnosti při neodkladném stavu.

U komplexního vyšetření lze termín bez poplatku zrušit nebo změnit nejpozději v pátek v 10:00 v týdnu před plánovaným termínem; při včasném zrušení se uhrazená cena vrací v plné výši. Při pozdějším zrušení termínu nebo nedostavení na vyšetření činí storno poplatek 100 % sjednané ceny komplexního vyšetření. Požádá-li klient po uvedené lhůtě o změnu termínu a strany se na

náhradním termínu dohodnou, činí poplatek za přesunutí 1 000 Kč.

Storno zohledňuje čas vyhrazený terapeutem, obtížnost obsazení pozdě uvolněného termínu a přípravu na službu včetně studia podkladů. Komplexní vyšetření zahrnuje dvouhodinový termín a zpracování rozložené do několika dnů, na němž se podílejí dva terapeuti; při přesunutí se zároveň rezervuje další termín. Poplatek za pozdní přesunutí vyšetření a storno za pozdní zrušení téhož původního termínu se za tutéž změnu nesčítají.

Pro komplexní vyšetření poskytovatelka klientovi předem sdělí požadované podklady, zejména video, dotazníky a jídelníček, a způsob jejich bezpečného předání. Nejsou-li požadované podklady doručeny nejpozději v pátek v 10:00 v týdnu před plánovaným termínem, termín se přesune na první volný termín v preferované formě setkání (online nebo osobně). Poskytovatelka o náhradním termínu klienta vyrozumí a za přesunutí mu vystaví fakturu na poplatek **1 000 Kč**. Datum splatnosti bude uvedeno na faktuře.

Při souběhu důvodů se neuplatní více poplatků za tutéž událost, pokud to není výslovně a srozumitelně sjednáno předem.

5. Překážky a změny na straně poskytovatelky

Pokud poskytovatelka nemůže službu v dohodnutém termínu poskytnout, oznámí to klientovi bez zbytečného odkladu a nabídne náhradní termín. Nedohodnou-li se na něm, vrátí klientovi platbu za neposkytnutou službu.

Náhlé onemocnění dítěte či jinou závažnou překážku klient oznámí co nejdříve. Poskytovatelka s klientem individuálně projedná náhradní termín nebo vypořádání s přihlédnutím k okolnostem; tím není samo o sobě dotčeno storno podle článku 4. Pokud online setkání znemožní technické potíže, strany se pokusí dohodnout náhradní řešení; případné náklady se posoudí podle příčiny a již poskytnutého plnění.

6. Odstoupení a ukončení

Tyto podmínky se vztahují na zdravotní péči; samotné označení služby jako online konzultace nerozhoduje o jejím právním režimu. U smluv o poskytování zdravotní péče se zvláštní úprava smluv uzavíraných na dálku podle § 1840 písm. b) občanského zákoníku nepoužije. Klient může rezervaci zrušit nebo změnit podle článku 4; závažné překážky se posuzují podle článku 5. Zákonná práva klienta a pacienta zůstávají nedotčena.

Služby jiné než zdravotní péče nejsou těmito podmínkami upraveny. U smluv již uzavřených před účinností těchto podmínek se použijí podmínky sjednané při jejich uzavření; tato nová úprava nemění dříve vzniklá práva.

7. Stížnosti a uplatnění práv

Stížnost na postup při poskytování zdravotních služeb nebo na související činnosti může oprávněná osoba podat poskytovatelce na uvedených kontaktech. Poskytovatelka stížnost vyřídí do 30 dnů od jejího obdržení; ve skutečně odůvodněných případech může lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů a o prodloužení informuje.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může ji podat příslušnému správnímu orgánu, který poskytovatelce udělil oprávnění, a to za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem. Tím nejsou dotčena pravidla pro případ, že poskytovatelka stížnost nevyřídí v zákonné lhůtě.

Majetkové nároky nebo výhrady k vyúčtování lze uplatnit u poskytovatelky na uvedených kontaktech; uvedený postup pro stížnosti na zdravotní péči je nenahrazuje. Uplatněním stížnosti nejsou dotčena další práva pacienta ani klienta.

8. Osobní údaje a závěrečná ustanovení

Informace o zpracování osobních a zdravotních údajů pacientů a jejich zástupců jsou uvedeny v samostatných zásadách pro zdravotní praxi: https://www.skolapapani.cz/dokumenty/zasady-ochrany-osobnich-udaju-terapeuticka-praxe. Tyto obchodní podmínky nenahrazují informace o zpracování údajů ani informovaný souhlas s poskytnutím zdravotní služby.

Poskytovatelka může pro nové rezervace tyto podmínky změnit; pro konkrétní rezervaci jsou rozhodující sjednaný rozsah, délka a forma služby, cena a podmínky, s nimiž se klient mohl seznámit před jejím uzavřením. Pozdější změna nabídky na webu sama o sobě sjednané podmínky rezervace nemění; strany se mohou dohodnout jinak v souladu s právními předpisy.

Účinnost od: 22. 11. 2026.